

## СИМПТОМЫ, ПОСЛЕДСТВИЯ И ПРОФИЛАКТИКА СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

*С.С. Чаплина, 3 курс*

*Научный руководитель – М.Л. Шульга, старший преподаватель  
Полесский государственный университет*

Термин "эмоциональное выгорание" впервые введен американским психологом Фреденбергом в 1974 году. Им обозначается психическое состояние людей, интенсивно и тесно общающихся с другими. Изначально Фреденберг занес в эту группу специалистов, работающих в кризисных центрах и психиатрических клиниках, позже она объединила все профессии, предполагающие постоянное, тесное общение. Данный синдром исследовали также К. Маслач, С. Джексон, Т. В. Форманюк. [1]

Актуальность и значимость выбранной темы обусловлена ритмом жизни современного человека, большими психофизиологическими нагрузками, сложным характером синдрома эмоционального выгорания.

В современных условиях понятие "эмоциональное выгорание" занимает ключевые позиции в ряде отраслей психологической науки. Актуальность исследования симптомов и последствий феномена эмоционального выгорания обусловлена его междисциплинарным характером и включенностью в ряд фундаментальных проблем современной психологии. Изучение данного синдрома позволяет изучить механизмы отрицательного воздействия профессии на его развитие, вскрыть факторы, обуславливающие его возникновение, а также проанализировать последствия данного синдрома.

Синдром эмоционального выгорания (burn-out) представляет собой состояние эмоционального, психического, умственного, физического истощения, развивающегося как результат хронического неразрешенного стресса на рабочем месте. Развитие данного синдрома характерно в первую очередь для профессий, где доминирует оказание помощи людям (медицинские работники, учителя, психологи, социальные работники, спасатели, работники правоохранительных органов, пожарные). [2, с. 115]

Выделяют пять ключевых групп симптомов, характерных для синдрома выгорания:

1. Физические симптомы. К ним относятся: усталость, физическое утомление, истощение, уменьшенный или увеличенный вес, недостаточный сон, бессонница, плохое общее состояние здоровья, затрудненное дыхание, тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, гипертензия и другие болезни.

2. Эмоциональные симптомы: недостаток эмоций, пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни, безразличие, ощущения фрустрации и беспомощности, безнадежность, раздражительность, агрессивность, неспособность сосредоточиться, депрессия, чувство вины, душевные страдания.

3. Поведенческие симптомы: во время рабочего дня появляется усталость и желание отдохнуть, безразличие к еде, малая физическая нагрузка, оправдание употребления табака, алкоголя и лекарств, несчастные случаи (например, травмы, падения, аварии и т.д.), импульсивное эмоциональное поведение.

4. Интеллектуальное состояние: уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе, увеличение предпочтения стандартным шаблонам, рутине, малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах (тренингах, образовании), формальное выполнение работы.

5. Социальные симптомы: нет времени или энергии для социальной активности, уменьшение активности и интереса к досугу, социальные контакты ограничиваются работой, скудные взаимоотношения с другими, ощущение изоляции, ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег. [3, с. 28]

Быстрота возникновения “выгорания” зависит от личностных особенностей. Необщительные, застенчивые, эмоционально неустойчивые люди, импульсивные и нетерпеливые, с меньшей самодостаточностью, высокой эмпатией и реактивностью более склонны к развитию выгорания. Кроме того, выгорание развивается раньше, если работник не удовлетворен профессиональным ростом, считает, что его излишне контролируют, испытывает ролевую неопределенность вследствие нечетких к нему требований, испытывает перегрузку, или, наоборот, недогрузку. К внешним факторам, провоцирующим эмоциональное выгорание относятся: хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность (профессионалу, работающему с людьми, постоянно приходится подкреплять эмоциями различные аспекты общения), повышенная ответственность за исполняемые функции и операции, неблагоприятная психологическая атмосфера профессионально деятельности (нервная обстановка побуждает одних растрачивать эмоции, а других – искать способы экономии своих психических ресурсов), психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения (у руководителя или командира – подчиненные с акцентированными характерами, нервозами и т.д.).

Межличностные последствия проявляются в профессиональных, семейных отношениях, а именно в конфликтах с коллегами, администрацией, в раздражительности и эмоциональной истощенности. Установочные последствия проявляются в негативных установках по отношению к коллективу, работе вообще, к себе лично, которые ведут к снижению лояльности сотрудников. Поведенческие последствия могут выражаться как на уровне одного сотрудника, так и на уровне всего учреждения: руководитель выбирает неконструктивные и неадекватные ситуации модели поведения, вызывая тем самым нарастание напряженности вокруг себя и, как следствие, – снижение качества работы и межличностного взаимодействия. Психофизиологические последствия находят выражение в расстройствах психосоматики, которые могут проявляться как в виде изнурительных головных болей, так и в форме бессонницы.

Таким образом, синдром “эмоционального выгорания” – негативное явление не только для человека, но и для окружающей социальной среды, так как отрицательные последствия несут в себе общественно – опасный потенциал.

Попытки компенсировать стрессогенные влияния профессиональной среды и последствия выгорания приводят к злоупотреблению алкоголем, наркотиками и другими психотропными средствами, а в отдельных случаях, и к суицидному поведению. Причем факты суицида под влиянием выгорания распространены не только среди профессионалов, работающих в условиях повышенного стресса, сопряженного с опасностью для их здоровья и жизни (сотрудники правоохранительных органов), но и в традиционно “безопасных” профессиях (врачи, психотерапевты и т. п.). [4, с. 202]

Таким образом, синдром эмоционального выгорания занимает ключевые позиции в ряде отраслей психологической науки. В работе со специалистами, работающими в сфере человек–человек, следует уделить внимание профилактике и устранению синдрома эмоционального выгорания. В данном направлении можно предложить следующие рекомендации: определение краткосрочных и долгосрочных целей в деятельности, что позволит лучше контролировать себя, лучше видеть свои конкретные достижения, сравнивать свои результаты; овладение умениями и навыками саморегуляции (например, релаксация, определение целей и положительная внутренняя речь, способствует снижению уровня стресса, ведущего к синдрому эмоционального выгорания); уделить достаточно внимания личностному общению (когда имеется возможность проанализировать свои чувства, переживания и поделиться ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или этот процесс протекает менее выражено); сохранение положительной точки зрения (следует найти людей, которые обеспечат социальную поддержку и, следовательно, помогут сохранить положительную точку зрения в отношении тех или иных действий); контроль эмоций, возникающих после завершения намеченной работы; поддержание хорошей спортивной формы (хронический стресс воздействует на организм человека, поэтому очень важно поддерживать хорошую спортивную форму с помощью физических упражнений и рациональной диеты. Кроме того, изучение данной темы может быть интересно студентам, обучающимся на экономических и педагогических специальностях, осваивающим профессии менеджера, педагога, специалиста в сфере туризма и гостеприимства, и т.д.

#### **Список использованных источников**

1. Орел, В.Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел. – М.: Ин-т психологии РАН, 2005. – с. 4.
2. Кахилл С. Вмешательства для выгорания в профессиях помощи: обзор эмпирических

доказательства. // Канадский журнал консультирования. – 1988. – 310 с.

3. Виткин Дж. Женщина и стресс. Мужчина и стресс. – СПб.: Речь, 1995. – 196 с.

4. Зеер Э.Ф. Психология профессий. – М.: Академический проект, 2004. – 316 с.